



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, warga Indonesia telah menjadi warga yang sangat aware terhadap masa depan. Termasuk dengan keamanan dan proteksi terhadap asset yang dimilikinya. Selain itu tingkat kejahatan di Indonesia termasuk lumayan tinggi dengan seringnya muncul kasus – kasus kejahatan yang menghancurkan *asset – asset* penduduk, selain itu risiko lain terhadap asset yang tidak dapat diperkirakan, juga bencana alam yang tidak terduga. Tingkat kejahatan di Indonesia naik telah diprediksi oleh Ketua Presidium Indonesia *Police Watch* (IPW) sejak tahun 2012 silam dengan alasan kinerja Polri yang sangat buruk sepanjang tahun 2012 (Republika, 2012). Hal ini juga telah terbukti dengan berita Tribun Jakarta yang memberikan informasi bahwa dalam enam bulan kejahatan di wilayah Jakarta Timur saja sudah mencapai 1,111 kasus sedangkan pada tahun 2012 total dalam satu tahun hanya 1,984 untuk seluruh wilayah Jakarta. Maka dengan alasan itulah asuransi berkembang sangat pesat di negara dengan jumlah penduduk sekitar 230 juta jiwa ini.

PT Asuransi Astra Buana (AAB) adalah salah satu perusahaan asuransi yang merupakan bagian dari Astra International yang telah berkembang pesat di banyak lini bisnis. AAB bergerak di bidang asuransi umum yang memiliki visi untuk memberikan rasa aman dan tenteram kepada jutaan pelanggannya dengan beragam produk dan layanannya yang komprehensif.

Asuransi umum adalah asuransi yang mencakup asuransi kendaraan bermotor, asuransi kesehatan, asuransi komersial, dan asuransi syariah. Produk asuransi kendaraan bermotor AAB yaitu Garda Oto, Toyota *Insurance*, dan Garda Motor. Untuk produk asuransi kesehatan AAB menyediakan Garda Medika, dan untuk asuransi komersial dan syariah AAB menyediakan berbagai jenis perlindungan seperti untuk alat berat, properti dan kecelakaan diri, pengangkutan, migas, rekayasa dan kebutuhan proteksi usaha komersil lainnya. Segala proses asuransi di AAB selalu menggunakan proses *acquisition*.

Acquisition merupakan proses dari awal AAB menerima *order* dari klien, sampai polis diterima oleh klien. Proses *acquisition* ada 8 langkah sebagai berikut:

1. *Pre-acquisition*
2. Jika klien sudah *approve* maka *order* akan di input
3. *Document check and slip control order*
4. *Term and Condition Rating and verification*
5. *Polis input form*
6. *Question and Answer final check*
7. *Packaging and delivery to client*
8. *Customer receive polis*

AAB memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar dan memahami proses dari awal klien memasukkan order sampai klien menerima polis yang nantinya akan digunakan untuk claim asuransi dari *asset* yang telah dimasukkan ke sistem AAB. Penulis menjadi salah satu peserta magang di AAB dalam divisi

Commercial Sales and Marketing tepatnya pada bagian *Major Account 2. Major Account 2* adalah salah satu bagian dari divisi *Marketing Commercial* yang memiliki target klien *Astra Accounts* yaitu klien yang sudah memiliki hubungan bisnis atau anak perusahaan dari Astra.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang ini ditujukan agar penulis dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan menambah wawasan mengenai bagaimana menjadi tenaga pemasaran sebuah perusahaan asuransi dalam menganalisa *asset* klien dan menyampaikan kepada klien hasil *risk management* yang telah dihitung oleh UW.

Pada saat magang, penulis diberikan pengetahuan mengenai produk asuransi AAB dengan cara memasukkan data ke dalam sistem, guna nya agar penulis secara tidak langsung belajar mengenai produk asuransi AAB. Lalu setelah penulis dianggap sudah mengerti beberapa produk dasar, penulis mulai menganalisa *asset* perusahaan klien AAB yang sudah masuk *order*, lalu memetakan *asset* mana saja yang bisa diasuransikan dan apa saja risikonya.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang ini berlangsung dari 1 Juli 2013 sampai 31 Agustus 2013 dengan jam kerja mulai pukul 08.00 sampai dengan 17.00 setiap hari kerja (Senin – Jumat) dengan total jam kerja +/- 369 jam. Kegiatan magang ini dilakukan di PT Asuransi Astra Buana yang bertempat di Grha Asuransi Astra, Jl. TB

Simatupang kav. 15, Lebak Bulus, Cilandak, Jakarta. Dalam kerja magang ini penulis ditempatkan di divisi *Commercial Sales and Marketing* bagian *Major Account 2*.

Adapun prosedur kerja magang ini dimulai dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Pengisian formulir pengajuan kerja magang.
- b. Pembuatan surat pengantar kerja magang.
- c. Pengumpulan *Curriculum Vitae* dan surat pengantar kerja magang dari Universitas Multimedia Nusantara pada PT Asuransi Astra Buana pada tanggal 2 Juni 2013.
- d. Mendapat pengumuman dan *email* bahwa penulis diterima dalam program kerja magang pada tanggal 12 Juni 2013.
- e. Pelaksanaan kerja magang pada tanggal 1 Juli 2013.
- f. Pengisian dokumen yang berhubungan dengan kerja magang seperti kartu kerja magang, formulir kehadiran kerja magang, formulir realisasi kerja magang, formulir laporan kerja magang.
- g. Penyusunan laporan kerja magang.
- h. Penyerahan laporan kerja magang ke Universitas Multimedia Nusantara dan PT Asuransi Astra Buana.
- i. Sidang kerja magang

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang yang berjudul adalah EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *TELEMARKETING* DAN *PERSONAL SELLING* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN JASA ASURANSI DI PT. ASURANSI ASTRA BUANA sebagai berikut :

- BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjabarkan hal – hal yang menjadi latar belakang pelaksanaan kerja magang, maksud dan tujuan laporan magang , waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

- BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjabarkan mengenai sejarah perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta landasan teori – teori yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan.

- BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini menjabarkan tentang kedudukan dan koordinasi penulis selama kerja magang, tugas – tugas yang dilakukan, uraian pelaksanaan kerja magang yang terdiri dari proses pelaksanaan, kendala yang ditemukan, dan solusi atas kendala yang ditemukan.

- BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan tentang hubungan antara ilmu/teori yang didapatkan selama kegiatan perkuliahan dengan kenyataan dalam kerja magang. Selain itu bab ini juga berisi saran untuk perusahaan.

